

BAB 2

ULASAN KAJIAN-KAJIAN BERKAITAN

2.0 Pendahuluan

Tahun 2020 telah dipilih sebagai sasaran atau fokus bagi perubahan masyarakat dari status membangun ke status maju. Bagaimanakah perkara ini berkaitan dengan proses pengajaran dan pembelajaran dan apakah perubahan yang diharapkan berlaku?

Pendidikan memenuhi beberapa keperluan. Di antaranya yang lebih ketara adalah untuk keperluan pekerjaan dan membolehkan kemajuan intelek dan kebebasan. Untuk ini perlu ada kemajuan dari segi 3M (membaca, menulis dan mengira), teknologi pengetahuan dan berbagai kemahiran yang menerapkan pengetahuan, nilai murni, kemahiran berfikir yang seterusnya membolehkan seseorang itu lebih fleksibel mengalami perubahan. Ini bermaksud, lebih tumpuan diberikan kepada memperolehi cara kemahiran belajar yang efektif (perubahan tumpuan dari "apa yang hendak dipelajari" ke "bagaimana hendak dipelajari"). Di sinilah PKG mula memainkan peranan penting.

2.1 Pengenalan Teknologi Pengajaran (“Instructional Technology”)

"Instructional Design" atau reka bentuk pengajaran dan pembelajaran ialah satu proses di mana spesifikasi rekabentuk komponen sistem P&P berlaku yakni dalam kajian ini satu proses yang boleh menganalisis masalah kurikulum dan pengajaran untuk mencari dan menghasilkan penyelesaian. Terdapat bukti-bukti di sekeliling kita bahawa teknologi berkaitan dengan pengajaran yang sedang berkembang dengan pesat (Gagne, 1986 dalam BTP, 1992a).

Kajian mengenai pengajaran biasanya dirangsangkan dan dikaitkan dengan media yang sedia ada untuk berkomunikasi dengan pelajar. Dua aspek dalam konteks kajian teknologi pengajaran adalah diterapkan sebagai inovasi dalam teknologi dan keperluan pendidikan. Sebahagian besar daripada pendidikan (pengetahuan) diperolehi secara tidak langsung (“incidental learning”) dan beberapa prospek telah dibincangkan mengenai kajian dalam bidang ini sementara pendidikan tradisional lebih bertumpu kepada pembelajaran secara langsung.

White (1989) pula telah menyenaraikan 12 corak/cara dalam pendidikan dan teknologi. Corak yang dimaksudkan adalah seperti berikut:

- I. - jurang antara teknologi dan konteksnya
- ii - pilihan sekolah

- iii - salah-kaitan diantara kurikulum, teknologi baru dan penilaian
- iv - pendidikan jarak jauh
- v - masalah penilaian
- vi - sekolah dijadikan lebih demokrasi
- vii - penambahan tekanan terhadap pendidikan swasta
- viii - kesan dari pelajar minoriti
- ix - percanggahan kokurikulum "visual" dan "logocentric"
- x - televisyen sebagai penyalur sistem pendidikan yang berkesan
- xi - multi-media, hyper-media dan hyper-hype
- xii - belajar melalui telekomunikasi

Menurutnya, dengan perkembangan teknologi dalam pendidikan yang pesat, pelajar bukan lagi dianggap sebagai boneka tetapi sebagai pengguna ("client").

Teknologi Pendidikan seringkali tidak menerima sokongan guru kerana guru-guru terperangkap dalam sistem di mana penilaian sukatan pelajaran amat diutamakan (Rowntree, 1982). Prestasi cemerlang dalam penilaian kemahiran pendidikan tradisional (menghafal dsb.) lebih diutamakan jika dibandingkan dengan penerapan teknologi dalam pendidikan oleh guru-guru kerana sistem pendidikan kita masih mengutamakan prestasi peperiksaan umum yang merangkumi sukatan pelajaran yang luas.

Rowntree (1982) mencadangkan bahawa mengimplementasi inovasi dalam pendidikan bukanlah sesuatu yang senang. Ia memerlukan jasa baik serta penglibatan aktif orang ramai untuk dijayakan. Wellington (1985) pula menyatakan bahawa guru-guru mempunyai reaksi yang pasif terhadap teknologi pengetahuan yang baru. Menurut Wim Veen (1993), faktor-faktor sekitar sekolah juga perlu memainkan peranan dalam cara-cara teknologi digunakan dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Pertama sekali seorang penolong teknikal diperlukan untuk membantu guru dalam penggunaan teknologi.

Pengetua sekolah juga sepatutnya memainkan peranan yang penting. Beliau sepatutnya mempunyai pendapat positif tentang teknologi pendidikan supaya dapat membantu guru-guru dalam penerapan teknologi pendidikan. Beliau juga sekurang-kurangnya boleh memberikan sokongan moral. Secara keseluruhan, kajian-kajian yang dijalankan di negara-negara Barat menunjukkan faktor sekitar guru itu sendiri lebih mempengaruhi penggunaan teknologi dalam pendidikan. Faktor-faktor ini boleh dibahagi dua iaitu kemahiran guru dan kefahaman mereka. Yang paling penting di antaranya adalah kefahaman mereka tentang apa yang sepatutnya ada dalam kurikulum mereka dan bagaimana sepatutnya matapelajaran tertentu diajar. Mereka selalunya mempunyai pendapat mereka sendiri yang akan mempengaruhi penggunaan teknologi dalam pendidikan. Kemahiran guru pula akan berkisar di sekitar penggunaan kelas, pengalaman kemahiran pedagogi yang betul, penggunaan teknologi dalam proses pengajaran dan pembelajaran dan seumpamanya.

2.2 Pusat Kegiatan Guru

Smith (1993, m.s. 2), telah mencadangkan maksud Pusat Guru atau lebih dikenali sebagai "Teachers' Centres" seperti berikut:

"...depends on the country and culture, where the term is used; the region of the country which people come from; the specific education publications they read, or the particular role they play in education as students, interns, classroom teachers, professors, school administrators or education officials..."

Oleh itu, Pusat Kegiatan Guru tidak berfungsi dengan cara yang sama di semua kawasan di dunia.. Fungsinya bergantung kepada suasana sekitaran dan keperluan pengguna. Devaney (1975) dan Thornbury (1974) pula mendefinisikan PKG atau "Teachers' Centre" sebagai satu program di mana ia menyediakan pendidikan berterusan kepada guru-guru yang bertugas (peringkat asas) di mana guru-guru bertindak dengan berpanduan keperluan mereka sendiri, satu tempat di mana guru-guru boleh bertemu dan berkongsi pengetahuan mengenai proses pendidikan tanpa peraturan yang disarankan oleh pihak atasan.

2.2.1 "Teachers' Centre" di Britain

Di England, "Teachers' Centre" (Pusat Guru) pada asalnya bertumpu dalam bidang kurikulum sains dan matematik, di mana ia bermula semasa projek perkembangan yang dibiayai dan ditubuhkan oleh Nuffield Foundation pada awal

1960an (Burrell, 1976). Asasnya di mana guru-guru mesti memainkan peranan yang penting di dalamnya. Ini dipastikan dengan membentuk pusat perkembangan daerah di mana guru-guru boleh bertemu dan mengulas tentang apa yang mereka lakukan dalam mengembangkan pendidikan dan perkembangan proses pembelajaran dan pengajaran (Hapgood, 1975).

Terdapat dua jenis “Teachers’ Centre” di Britain. Satu, di mana ia mementingkan aspek kurikulum sahaja dan kedua di mana terdapat kelengkapan sepenuhnya dari segi fasilitator sehinggalah ke peralatan. Pusat Guru atau “Teachers’ Centre” mempunyai empat fungsi utama iaitu:

- i. menyediakan asas bagi perkembangan kurikulum dan kursus dalaman,
- ii. sebagai pusat informasi bagi guru-guru dan sekolah dalam kawasan,
- iii. menyediakan perkhidmatan dan kemudahan pendidikan, dan
- iv. sebagai pusat sosial dan tempat bertemu informal bagi guru-guru.

“Teachers’ Centre” ini diurus oleh jawatankuasa perancang yang terdiri dari guru-guru dan pegawai pendidikan atasan. Disediakan juga kemudahan berbengkel, perbincangan, kafetaria serta kursus-kursus tambahan di sebelah petang. Terdapat panel pensyarah khas yang melaksanakan kursus-kursus ini (Thornbury, 1974).

2.2.2 Pusat Guru di Amerika Syarikat

Di Amerika Syarikat terdapat tiga jenis Pusat Guru atau “Teachers’ Centres” (Redknap, 1977, m.s. 93) iaitu:

- i. yang tidak formal/ tidak rasmi,
- ii. jenis korporat, dan
- iii. jenis formal/rasmi.

Jenis tidak formal, menyamai Pusat Guru di England. Ia membentuk suasana di mana guru-guru boleh meneliti atau mengkaji bahan-bahan dan memikirkan tentang pendekatan kepada pengajaran.

Jenis korporat pula berasaskan kepada perusahaan besar (“big business”). Terdapat perbezaan yang ketara di antara Pusat Guru yang terdapat di Amerika Syarikat memandangkan keluasan muka bumi negara tersebut.

"A teachers' center should be an accessible physical setting serving a cluster of schools, developed and managed by the teacher clientele, containing appropriate spaces, material, equipment and staff for the purpose of encouraging and supporting effective and meaningful professional development which lead to improve educational opportunities for students" (Redknap, 1977, m.s. 98).

Perkara yang sama juga disarankan oleh "National Educational Association of America" iaitu "Teachers' Centre" sepatutnya merupakan sebuah tempat yang menyediakan kemudahan fizikal dan juga kemanusiaan yang boleh membantu dalam perkembangan profesional dalam memperbaiki peluang pendidikan untuk pelajar.

Menurut Dalheim (1982) pula, sekarang sudah ada perubahan dalam PKG di mana ia seolah-olah mempunyai potensi untuk menyalurkan komitmen atau tanggungjawab di atas melalui struktur yang fleksibel tanpa tekanan institusi pendidikan atasan.

2.2.3 Pusat Guru di Jepun

Pusat Guru di Jepun bermula pada tahun 1960 sehinggalah hari ini. Pada mulanya ia lebih bertumpu kepada pendidikan sains. Pada tahun 1965, Pusat Latihan Pendidikan telah ditubuhkan untuk tujuan memenuhi keperluan latihan bagi bidang-bidang di luar bidang sains. Ini termasuk latihan untuk guru-guru yang menerima pendidikan tahap rendah dalam bidang Bahasa Jepun dan Matematik.

Pusat ini mempunyai dua objektif (Buxton, 1976, m.s. 185) iaitu:

- i. meningkatkan kebolehan guru, dinilai dengan kriteria yang disusunnya sendiri tentang kecemerlangan profesional, dan

- ii. perkembangan/kemajuan teknik pengajaran guru untuk mengajar sukatan kebangsaan.

Kedua-dua objektif Pusat Guru di Jepun lebih menumpukan kepada latihan dan kajian tentang guru. Terdapat pusat-pusat kegiatan guru yang kecil sehinggalah ke pusat-pusat besar seperti "Hokkaido Educational Research Center". Terdapat pengkhususan dalam peranan yang dimainkan oleh setiap satu Pusat Guru di Jepun, di mana Pusat Guru di Kyoto lebih bertumpu kepada pelaksanaan program bagi kanak-kanak dan Pusat Guru di Tokyo pula menyediakan perkhidmatan latihan jangka masa panjang. Pusat Guru di Hokkaido meliputi keperluan/kemudahan bagi pengguna tempatan, manakala Pusat Guru di Osaka pula menyediakan kursus-kursus intensif jangka masa pendek. Fungsi pusat-pusat guru di Jepun lebih menyerupai PKG di Malaysia.

2.3 Kualiti dalam Pendidikan

Kualiti dalam pendidikan boleh dinyatakan sebagai satu set proses yang akan memastikan dan memberi keyakinan kepada masyarakat bahawa program atau rancangan pendidikan akan dijalankan seperti yang disusun/dibentuk dan akan menghasilkan graduan yang boleh berfungsi secara berkesan. Di sini kualiti tidak merujuk kepada kecemerlangan, ia bukannya pembolehubah (variabel) yang mempunyai nilai yang tinggi dan rendah (Branson & Buckner, 1995).

"There are two immutable laws of quality. First, the setting of high standards without processes capable of achieving them will result in no general improvement in outcomes. Second, regardless of how widely held the belief, excellence cannot be tested into an educational program; it must be built in with more capable processes. Expecting obsolete methods to produce dramatic new outcomes leads to constant disappointments, and it teaches everyone in the system to ignore the problems."
(Branson & Buckner, 1995, m.s. 19).

Sistem kualiti merujuk secara langsung kepada isu-isu di mana nilai elemen-elemen positif yang berkaitan sentiasa bertambah, (contoh: memberi lebih wang belanja tidak akan meningkatkan prestasi pelajar tetapi kelas tambahan akan membantu). Oleh itu setiap rancangan harus bermula dengan persoalan "mengapa saya melakukan ini?"

Menurut Branson dan Buckner (1995), beberapa isu mesti diberikan perhatian sekiranya ingin melaksanakan sistem berkualiti dalam pendidikan atau secara khusus di sekolah. Pertama sekali, susun ekspektasi yang wajar atau realistik. Kita tidak boleh menyusun rancangan yang tidak selaras dengan tahap atau kebolehan yang sedia ada. Isu kedua pula adalah untuk membuat rancangan yang wajar dan pastikan bahawa ada kaki tangan yang boleh melaksanakan rancangan ini.

Perkara yang ketiga adalah untuk menjadikan model kualiti yang telah menerima pengesahan antarabangsa sebagai panduan. Keempat pula, jangan sekali-kali menggunakan jalan singkat untuk mencapai kualiti yang wajar. Yang kelima,

pastikan setiap ahli berperanan atau bekerjasama dalam perkembangan kualiti. Akhir sekali, kenalpasti organisasi yang telah membentuk proses-proses menjalankan tugas dengan cara yang paling efektif di sekolah dan cuba integrasikan proses-proses tersebut di sekolah dengan melakukan pengubahsuaian di mana perlu. Perkara-perkara penting dalam sistem pendidikan hari ini berkait rapat dengan keadaan dalaman sekolah, keadaan luaran yang berkaitan dengan sekolah dan kemudahan/sumber yang ada di sekolah (Caroll, 1990). Kualiti dalam pendidikan sekarang menjadi perkara yang penting yang timbul akibat tekanan untuk mencapai tahap pendidikan yang bermutu.

Terdapat tiga perkara utama yang mesti diambilkira dalam definisi Pengurusan Kualiti Menyeluruh (“Total Quality Management”) dalam pendidikan (Herman dan Herman, 1995). Perkara yang pertama ialah falsafah yang menyatakan bahawa kedua-dua pengguna dalaman dan luaran akan diberikan perkhidmatan yang sentiasa diperbaiki atau berkembang dan yang mendapatkan sumbang saran dari pengguna untuk mencapai tahap kualiti yang diperlukan.

Perkara yang kedua ialah saranan yang menyatakan bahawa setiap perkhidmatan yang diberikan akan membawa kepada penghasilan perkhidmatan (hasil akhir) yang mempunyai kualiti setinggi yang boleh. Perkara ketiga pula ialah proses yang mendapat sumbang saran dari setiap orang yang terlibat dalam memberikan definisi tahap kualitatif yang diperlukan dan spesifikasi produk dan

perkhidmatan yang diperlukan dengan menggunakan tenaga pekerja yang terlatih dengan sempurna dalam sistem berstruktur untuk menghasilkan produk atau perkhidmatan berkualiti yang memberikan kepuasan maksima penggunaanya.

Walaupun kualiti pendidikan di sekolah-sekolah negara dunia ketiga didapati rendah, pengubahsuaian yang bertujuan untuk memperbaiki kualiti pendidikan kerap kali menghasilkan keputusan yang mendukacitakan (Farell & Oliviera,1993; Kemmerer,1990; Lockheed, 1990; World Bank, 1988). Salah satu sebab yang biasa dikaitkan dengan kegagalan ini ialah sikap negatif guru terhadap pembaharuan atau inovasi yang dicadangkan. Guru-guru menunjukkan minat dan sokongan yang kurang terhadap cadangan perubahan dan latihan, walaupun ia boleh meningkatkan kecemerlangan pelajar atau pengoperasian sekolah yang paling cemerlang (Chapman & Snyder, 1992; Kemmerer, 1990; Snyder,1990).

Sekiranya guru-guru mendapati profesion atau kerjaya ini menyediakan sedikit atau tiada langsung cabaran kepada kemahiran dan kebolehan mereka, mereka akan menjadi bosan dan akan mula merasa kurang puas hati. Sebaliknya guru-guru yang terlalu dibebankan dari segi kemahiran dan kebolehan akan juga merasa kurang puas hati dan bingung. Keadaan optima atau yang paling sesuai ialah di mana guru-guru menerima cabaran yang sewajarnya untuk mengekalkan minat dan keyakinan mereka dalam profesion perguruan. Oleh itu kualiti pendidikan berkait rapat dengan kehendak atau keperluan guru-guru (Eckblad, 1981; Snyder, 1990).

Secara keseluruhan, kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh PKG adalah berkait rapat dengan keperluan guru. Di sini penting dilakukan juga taksiran keperluan (“needs assessment”) untuk membantu membentuk sistem perkhidmatan yang lebih wajar dari segi kualiti.

Apa yang ketara menurut Mboya dan Mwamwenda (1994) adalah terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi pendidikan berkualiti. Faktor-faktor ini boleh dikategorikan kepada dua bahagian utama iaitu sumber-sumber fizikal dan kemanusiaan. Sumber-sumber ini mestilah berfungsi bersama untuk menghasilkan pendidikan berkualiti. Dalam kajian yang dijalankan oleh mereka di Afrika, didapati kualiti pendidikan yang rendah membawa kepada jumlah kegagalan yang tinggi dalam peperiksaan. Kualiti di situ dipengaruhi oleh proses pengajaran-pembelajaran yang lembab, kekurangan kemudahan dan kekurangan guru serta kesesakan bilik darjah.

Menurut Fuller (1987), bagi kelas-kelas yang mempunyai pelajar yang sedikit, perhatian sepenuhnya boleh diberikan kepada pelajar tersebut yakni ia boleh mempengaruhi kualiti pendidikan. Kelulusan guru sebagai faktor yang mempengaruhi pendidikan berkualiti juga sangat penting terutamanya bagi peringkat pendidikan yang lebih tinggi (Cohn & Rossmiller, 1987). Mwamwenda & Mwamwenda (1989) juga menyatakan bahawa adalah penting untuk menyediakan guru-guru yang

berkelulusan tinggi dan berpengalaman untuk mencapai kualiti pendidikan yang wajar.

Secara keseluruhan, adalah penting untuk menyedari bahawa "kualiti pendidikan", dan bukan sahaja kuantiti persekolahan, secara kukuh membentuk kecemerlangan akademik dan seterusnya menghasilkan pulangan pelaburan ekonomi (Fuller, 1986 m.s. 491). Kegagalan mengekalkan keseimbangan ini akan membawa kepada ketidakadilan yang menakutkan (Mwamwenda & Mwamwenda, 1987, m.s. 65). Asas pendidikan berkualiti ini patut dijadikan sebagai panduan oleh PKG untuk menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti. Satu persoalan yang berkaitan adalah tahap perkembangan kualiti dalam pendidikan membantu dalam pembangunan negara. Ini bertambah ketara di negara-negara membangun bahawa bukan sahaja kuantiti tetapi kualiti pendidikan individu juga menentukan kelebihan yang ada pada seseorang (Pillai, 1994).

Menurut kajian yang dijalankan oleh Pillai (1994) mengenai kualiti pendidikan di sekolah-sekolah di Afrika Selatan didapati bahawa kualiti di situ dipengaruhi oleh warna kulit. Analisis tradisional kualiti pendidikan iaitu mengambil kira pengaruh kelulusan guru, nisbah guru dan murid, perbelanjaan murid dan sebagainya menunjukkan kelebihan mana-mana satu item tidak semestinya bermaksud pendidikan lebih berkualiti.

Melalui kajian yang dijalankan oleh Myoba dan Mwamwenda (1994) di Western Cape, Afrika Selatan mendapati bahawa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualiti pendidikan di situ seperti bilik-bilik darjah yang sesak, pinjaman buku-buku teks yang bermutu rendah, sumber ilmu dan sukan yang kurang memuaskan serta kekurangan tenaga pengajar dan juga ideologi atau pun pentadbiran negara (seperti dasar apartheid).

Oleh kerana guru-guru masih berpegang kuat kepada kaedah pengajaran dan pembelajaran tradisional iaitu menggunakan "chalk and talk" dan "note-teaching" secara meluas di masa yang lalu, sebarang usaha untuk mengenalkan konsep baru yang memerlukan inovasi yang menyeluruh akan disangsi, terutamanya dari segi keberkesannya. Dalam bidang pendidikan, kesan atau perubahan akibat dari penggunaan inovasi tidak begitu ketara dalam jangka masa pendek. Ini tidak seperti inovasi dalam bidang perindustrian di mana kesan atau perubahannya dapat dilihat dalam masa yang singkat (Kassim Abbas, 1985).

Menurut kajian yang dibuat oleh Kassim Abbas (1985), faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan perkhidmatan Pusat Sumber ialah pendedahan, sikap guru, faktor persekitaran seperti sokongan komuniti, kewangan dan pengurusan. Faktor-faktor ini secara keseluruhannya menyekat perkembangan Pusat Sumber. Menurutnya lagi, kerjasama dan interaksi antara guru-guru dan mereka yang bertanggungjawab menguruskan serta menawarkan perkhidmatan media sama ada di

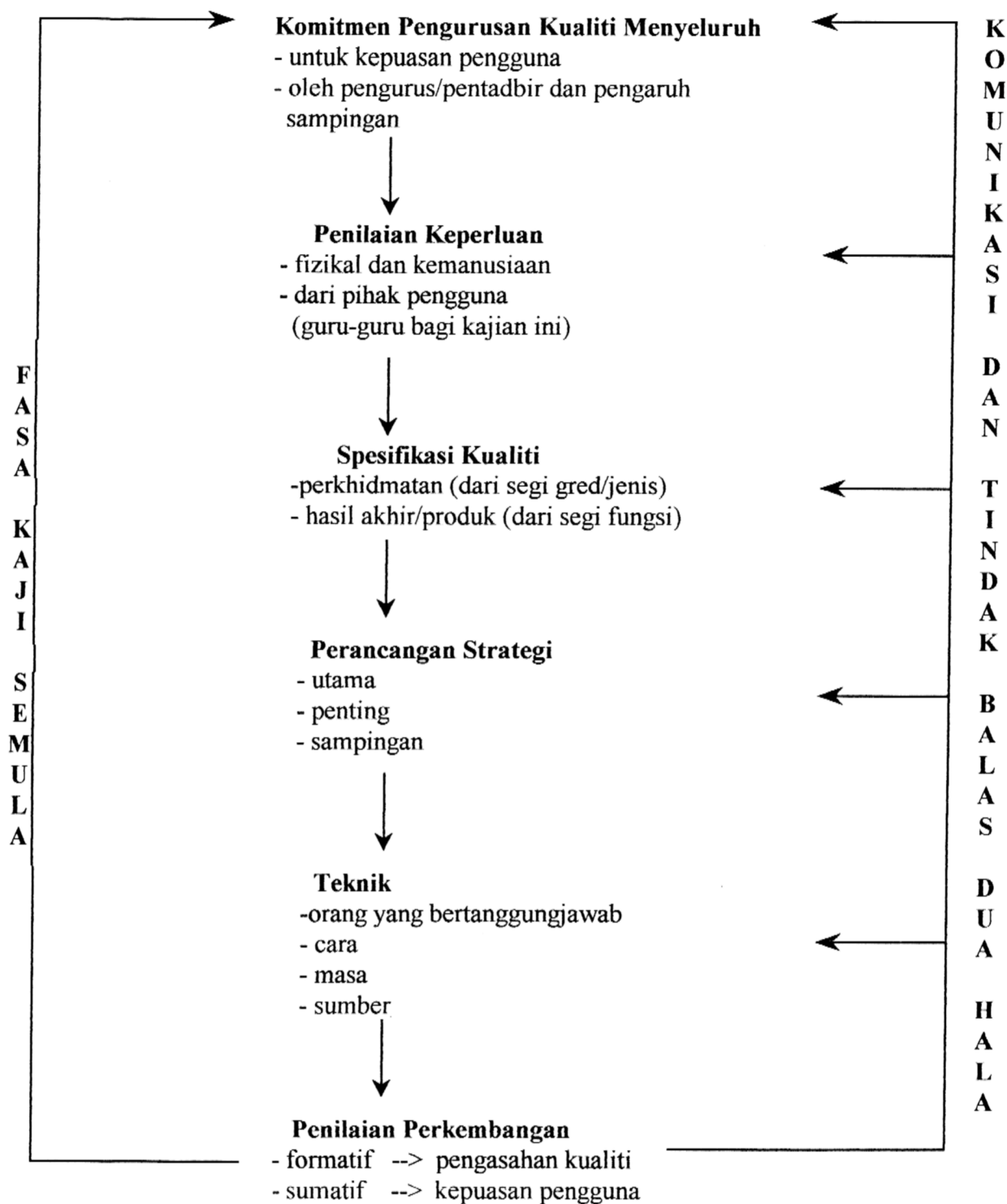
peringkat sekolah atau kawasan merupakan tunggak kepada penggunaan secara efektif Pusat Sumber Sekolah atau daerah. Oleh hal yang demikian, usaha-usaha bekerjasama dan berinteraksi antara kedua-dua pihak haruslah diwujudkan misalnya dengan mengadakan sesi rundingan yang khas.

2.4 Pengurusan Kualiti Menyeluruh (Total Quality Management) dalam Pendidikan

Menurut Herman (1993), konsep-konsep yang termasuk dalam Pengurusan Kualiti Menyeluruh dalam sektor pendidikan termasuklah:

- 2.4.1 Pengguna yang boleh dibahagi kepada pelajar, ibu bapa, guru-guru dan pentadbir,
- 2.4.2 Setiap langkah perkembangan pendidikan mempunyai dimensi di mana nilai sasaran telah ditambah untuk mendapatkan hasil akhir yang tinggi - pengalaman pembelajaran yang dipertingkatkan,
- 2.4.3 Perasaan puas hati di kalangan pengguna akan dipertingkatkan melalui penyaluran perkhidmatan pendidikan yang berkualiti,

- 2.4.4 Latihan diperlukan dari masa ke semasa untuk memastikan para pentadbir atau pengurus boleh memperbaiki kualiti perkhidmatan pendidikan yang disalurkan,
- 2.4.5 Komunikasi progresif dua-hala diperlukan di kalangan semua pengguna supaya mereka boleh menyatakan keperluan mereka secara terperinci supaya boleh digunakan dalam perkembangan dan penyaluran perkhidmatan pendidikan, dan
- 2.4.6 Pengurusan Kualiti Menyeluruh memerlukan para pengurus dan guru-guru secara sukarela menyumbang secara usaha sama untuk memperbaiki perkhidmatan pendidikan di mana mereka terlibat secara peribadi. Sudah tentu latihan dan perkembangan staff diperlukan untuk mempertingkatkan pengetahuan dan kemahiran pentadbiran.



Rajah 5 : Model Pengurusan Kualiti Menyeluruh

(Sumber : Herman and Herman, 1995, m.s. 16)

Komitmen Pengurusan Pendidikan Berkualiti Menyeluruh bermula dengan mendidik pihak yang menentukan keputusan di sekolah dan seterusnya mendapatkan persetujuan pihak yang bertanggungjawab dalam pengurusan sekolah (iaitu golongan pengurus sekolah dan juga penyokong mereka). Pihak yang membuat keputusan (“decision-makers”) sepatutnya memahami apa dan siapa yang terlibat dan potensi keputusan positif yang boleh dicapai.

Taksiran Keperluan (“needs assessments”) ialah langkah kedua dalam mencapai Pengurusan Pendidikan Berkualiti Menyeluruh di mana keperluan pengguna mesti dinilai atau dikaji. Taksiran keperluan ini mestilah melibatkan semua pengguna atau klien.

Pelanggan di sini bermaksud individu atau kumpulan yang mesti bersetuju menyarankan perlunya perkhidmatan atau produk yang disediakan.. Taksiran keperluan secara komprehensif akan membawa kepada penyiasatan tiga tahap keperluan, iaitu jurang antara apa dia dan apa sepatutnya atau apa yang mungkin ('what is and what should be or what could be'). Tiga tahap keperluan ini ialah keperluan 'mega' (yang merangkumi sistem pendidikan kebangsaan), keperluan 'macro' (yang merangkumi pendidikan di peringkat daerah dan semua yang terlibat) dan keperluan 'micro' (yang merangkumi pendidikan individu dan elemen sekolah).

Pengkhususan Kualiti (Spesifikasi Kualiti) pula adalah peringkat ketiga dalam model Pengurusan Pendidikan Berkualiti. Pengkhususan kualiti mesti mengambil kira setiap satu bahagian dalam pendidikan yakni pentadbiran, pengajaran, kewangan dan sebagainya. Satu proses yang dinamakan "benchmarking" boleh menghasilkan pengkhususan dalam kualiti. "Benchmarking" ialah proses di mana pembuat keputusan akan mengenalpasti program, perkhidmatan atau produk terbaik yang boleh disampaikan melalui pemerhatian dan pengesahan kesahihan proses pengurusan lain yang selaras.

Apabila keperluan pengguna dan spesifikasi kualiti telah dikenalpasti, perancangan strategi pula boleh disusun oleh perancang. Proses ini meliputi definisi "apa yang sepatutnya.." ("target") atau "apa yang mungkin" ("possibility") dicapai di masa hadapan. Pengurusan Kualiti Menyeluruh mestilah mengambil kira kepuasan pengguna atau pelanggan, kualiti perkhidmatan yang sentiasa diperbaiki, komunikasi dua hala dan suasana pembelajaran dan pengajaran yang menggalakkan.

Seterusnya apabila perkhidmatan berkualiti ini telah disalurkan, maka **penilaian sumatif dan formatif** mesti dibuat. Sesudah "apa itu" telah dikenalpasti, fasa "bagaimana melakukannya". Fasa ini termasuklah siapa yang bertanggungjawab, cara pengoperasian, masa yang diperuntukkan dan peruntukan sumber yang dibenarkan.

Rancangan taktik terperinci ini mesti menjawab soalan seperti:

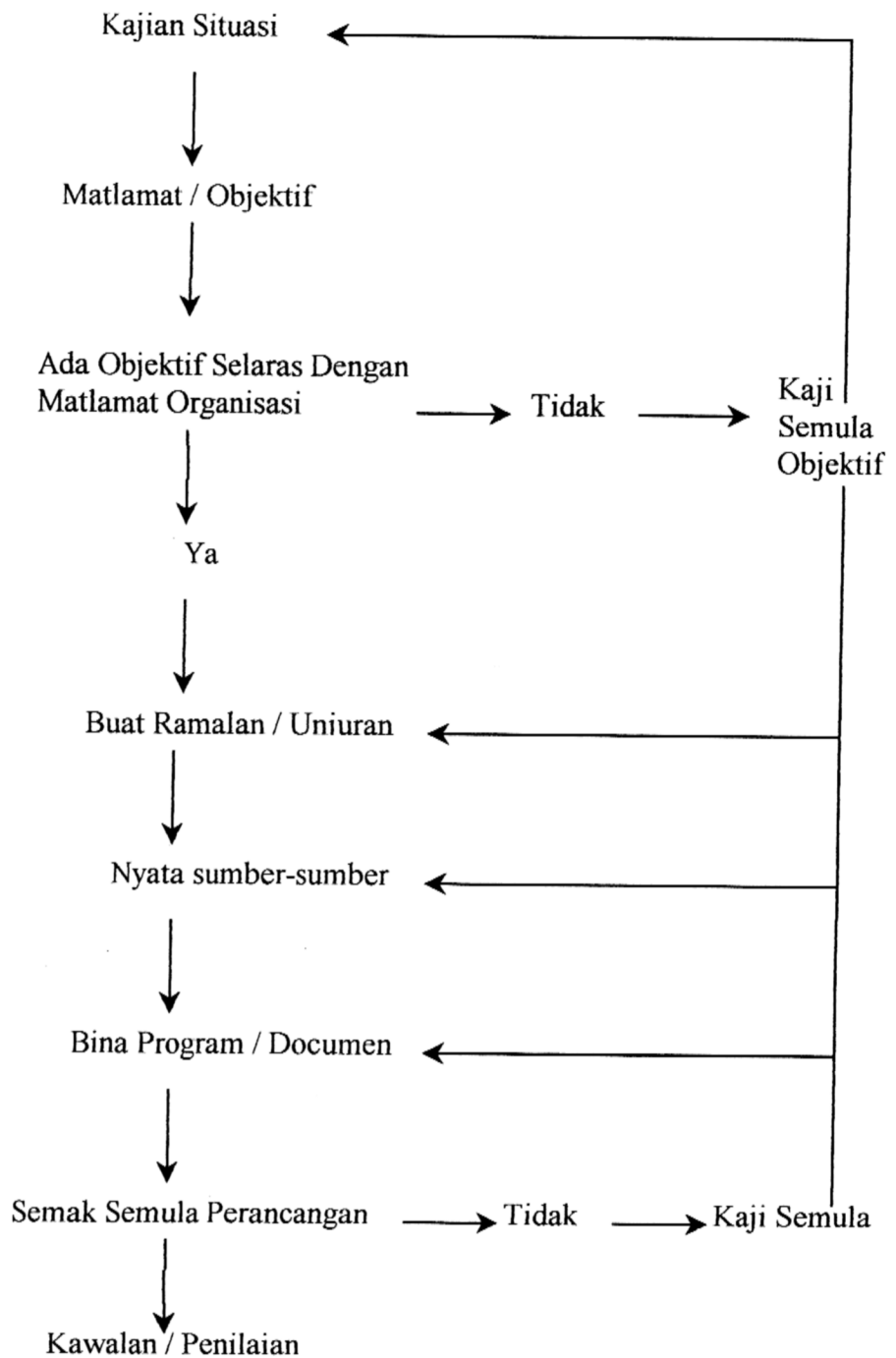
- i) mengapa tindakan ini mesti diambil?
- ii) apakah aktiviti yang mesti disertakan?
- iii) di manakah program tindakan ini akan dimulakan?
- iv) bilakah program tindakan ini dimulakan?
- v) bagaimana program ini dimulakan?
- vi) siapakah yang akan bertanggungjawab menjalankan program pada tahap kualitatif?

Langkah terakhir dalam Pengurusan Perkhidmatan Pendidikan Berkualiti Menyeluruh ialah bahagian **Penilaian**. Penilaian ini haruslah meliputi penilaian formatif (yang diambil semasa perkhidmatan dalam tahap perkembangan) dan penilaian sumatif (yang dibuat semasa setiap satu perkhidmatan disalurkan kepada pengguna). Hanya dengan menjalankan kedua-dua penilaian, barulah pihak perancang boleh mengenalpasti sama ada mereka mencapai peningkatan kualiti dalam perkhidmatan. Pengesahan kualiti adalah kunci kepuasan pengguna. Matlamat terpenting Pengurusan Perkhidmatan Pendidikan Berkualiti ialah menyediakan seratus peratus perkhidmatan berkualiti pada setiap masa dan seratus peratus kepuasan pengguna pada setiap masa.

2.5 Perancangan dalam Pengurusan

Perancangan juga membantu memelihara tingkat kecekapan dan keberkesanan (kualiti) organisasi di mana kita bekerja (Kassim Abbas, 1986). Pada umumnya terdapat dua jenis perancangan iaitu formal dan tidak formal. Perancangan formal sebenarnya berdasarkan rasional, biasanya dirangka secara sistematik, sudah ditentukan jangka masa atau tempohnya, berorientasikan masa depan dan mempunyai dokumen bertulis. Perancangan tidak formal dibuat lebih berdasarkan emosi, tidak teratur, mengikut kesempatan dan penilaian dibuat mengikut pengalaman masa lalu dan dibuat dengan ingatan atau pun tanpa dokumen. Bentuk perancangan terbahagi kepada dua iaitu strategik dan tektikel.

Perancangan strategik berasaskan jangka masa panjang, melibatkan fungsi dan aktiviti yang rumit serta merangkumi berbagai bidang, penentuan matlamat dan objektif, kajian yang mendalam dan mengambilkira kaedah baru dan berkesan untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan (Kassim Abbas, 1986). Perancangan Tektikel pula berdasarkan matlamat dan objektif yang telah sedia ada atau diturunkan dari pihak atasan sahaja. Cara pelaksanaannya mengikut tradisi dan terlalu bergantung kepada peraturan dan strategi yang sangat terkawal dan diawasi. Ia bercorak birokratik. Secara keseluruhan sekiranya PKG ingin mencapai tahap perkhidmatan berkualiti yang sempurna maka adalah sangat penting untuk merancang dan mengurus aktivitinya dengan teliti.



Rajah 6 : Proses Perancangan Secara Menyeluruh

(Sumber : Kassim Abbas, 1986,m.s. 30)

Menurut Hoyle (1983) pula, pengurusan memainkan peranan yang penting dalam perancangan pendidikan:

".....it is the management task to plan, support and monitor the innovation process and, therefore, that it is a management responsibility to clarify the teachers' role, definition, to provide access to training for the new role, to device feedback mechanisms, to identify these and other difficulties as they arise, to modify the oraganizational arrangement and, finally, to ensure that the necessary materials and equipment are available" (Hoyle, 1983, m.s. 62).

2.6 Keperluan Pengguna dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perkhidmatan

Pengguna-pengguna mementingkan perkhidmatan yang menyenangkan, memuaskan dan boleh diharapkan. Keperluan para pengguna hendaklah dipenuhi sebaik mungkin. Penyelaras pusat sumber yang tidak menyedari hakikat ini tidak dapat membawa kejayaan kepada pusat sumbernya (Jamaldin Otok, 1987).

Di antara keperluan pengguna pusat sumber ialah:

- i. membuat persediaan menggunakan bahan-bahan untuk pengajaran di kelas,
- ii. menilai filem atau filem jalur, sisipan gambar dan sebagainya,
- iii. belajar mengendalikan peralatan,
- iv. mendapatkan bantuan tentang cara-cara mengendalikan alatan bila diperlukan,
- v. mendapatkan kemahiran dalam menggunakan media secara berkesan untuk keperluan kumpulan kecil atau besar,

- vi. membuat projek sama ada secara individu atau kumpulan untuk digunakan dalam pengajaran, dan
- vii. mendapatkan berbagai maklumat.

Menurut Jamaldin Otok (1987), terdapat beberapa faktor mempengaruhi perkhidmatan. Di antaranya ialah:

- a) Faktor Pengurusan,
- b) Faktor kaki tangan,
- c) Faktor Politik,
- d) Faktor kemudahan,
- e) Faktor Perkakasan, dan
- f) Faktor Belanjawan.

a) Faktor Pengurusan

Pengurusan yang baik bermula dari carta organisasinya yang menunjukkan kedudukan, tanggungjawab dan peranan tiap-tiap bahagian itu. Penggunaan kakitangan, perkakasan bahan-bahan dan tempat-tempat atau kawasan hendaklah diuruskan dengan cekap. Tiap-tiap kaki tangan ada senarai tugasnya. Satu perkara yang penting ialah mendapatkan sokongan dari ketua atau pihak atasan. Sokongan mereka ini menentukan segala-galanya.

b) Faktor kaki tangan

Kaki tangan mempunyai pengaruh terus ("direct influence") ke atas pusat sumber. Oleh itu tentukan bilangan mereka mencukupi dan yang lebih penting ialah mereka mempunyai kebolehan. Kaki tangan yang ada kebolehan boleh memberikan khidmat yang baik walaupun menggunakan perkakasan yang sederhana dan belanja yang sederhana.

Sebaliknya perkakasan yang canggih, kemudahan yang mewah dan belanja yang tinggi tidak dapat menjamin prestasi pusat sumber yang tinggi sekiranya kakitangannya mempunyai kebolehan yang sederhana.

c) Faktor Politik

Politik di sini dimaksudkan dengan kuasa individu-individu atau kumpulan-kumpulan yang membuat keputusan ("decision-making"). Di Pusat Sumber atau mana-mana organisasi pun ada unsur-unsur politik yang mencari pengaruh atau menunjukkan kuasa mereka sehingga perkara-perkara seperti "siapa berkuasa?", "siapa mempunyai pengaruh besar?" dan sebagainya boleh membawa kesan kepada operasi pusat sumber. Oleh itu adalah mustahak dikenaltasi siapa yang benar-benar membuat keputusan dan seterusnya sentiasa berkomunikasi dengan mereka.

d) Faktor kemudahan

Sebenarnya ada kaitan di antara kemudahan tempat dan keupayaan Pusat Sumber untuk memenuhi keperluan pengguna. Oleh itu rekabentuk bangunan atau bilik-bilik hendaklah diberi perhatian di samping lain-lain kemudahan seperti tenaga elektrik, sistem hawa dingin, akustik dan susun atur kawasan.

e) Faktor Perkakasan

Tidak dapat dinafikan bahawa faktor perkakasan ini mempengaruhi perkhidmatan pusat sumber. Dengan kemajuan teknologi, terdapat berbagai bentuk dan jenis perkakasan yang dikatakan boleh membuat berbagai perkara atau khidmat yang efisien. Tetapi harganya tinggi. Oleh itu penyelaras pusat sumber hendaklah berhati-hati dalam pemilihan dan pembelian perkakasan ini dan tentukan alat yang dibeli itu sesuai dengan tujuan ia dibeli. Ini akan menyenangkan para pengguna pusat sumber mendapatkan perkakasan yang sesuai untuk tujuan yang pelbagai (“The perfect match of the right equipment for the right purpose”).

f) Faktor Belanjawan

Tentukan ada sumber kewangan yang cukup untuk kerja-kerja memperbaiki dan juga untuk menambah koleksi bahan-bahan. Secara keseluruhan, hanya perkhidmatan yang sempurna boleh menjanjikan kualiti yang memuaskan pengguna.

2.8 Penilaian atau Pengukuran Kualiti

Menurut Bagnall (1994), dua konsep penting yang menyumbang terhadap kualiti ialah "keberkesanan" ("effectiveness") dan "keefisienan" ("efficiency").

Untuk memaksimakan keberkesanan pendidikan adalah perlu untuk:

- i. mengenalpasti hasil yang ingin dicapai atau sebaliknya,
- ii. mengurus program pendidikan sebegitu cara di mana boleh memaksimakan hasil akhir, dan
- iii. penilaian pendidikan itu untuk meneliti setakat mana hasil akhir yang diinginkan tercapai.

Untuk memaksimakan keefisienan pendidikan pula, yang penting ialah:

- i. semua aktiviti pendidikan mestilah bertumpu terhadap pencapaian maksima hasil yang diinginkan,
- ii. aktiviti pendidikan yang mempunyai tumpuan lain selain pencapaian maksima ini mestilah dikurangkan, dan
- iii. kejayaan pendidikan mestilah dilihat secara nisbah di antara apakah tahap yang telah berjaya dicapai melalui aktiviti yang dirancang dengan kos keseluruhan pendidikan. Sebagai contoh, meneliti sama ada kos bertambah atau tidak sekiranya tahap pencapaian pendidikan tinggi atau sebaliknya.

2.8 Perkaitan Teknologi Pendidikan Dengan Penggunaan PKG

Kaitan deria serta media dengan kecekapan dan keyakinan amat ketara terutamanya dalam proses pengajaran dan pembelajaran di sekolah seperti kata pepatah berikut:

" I hear, I forget

I see and I remember

I do and I understand"

Pepatah Cina lama di atas yang berkaitan dengan kepentingan sumber audio visual dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Menurut Rowntree (1982) dalam

bukunya 'Educational Technology In Curriculum Development', menyatakan bahwa semua unsur dalam teknologi pendidikan seperti pengguna, peralatan, teknik dan sebagainya berkaitan antara satu sama lain.

Peranan PKG yang ketara adalah bertujuan untuk membantu guru dalam meningkatkan prestasi dan profesionalismenya. PKG membimbing guru-guru di kawasan kawalannya dalam penggunaan sumber teknologi yang berlainan dalam pendidikan untuk mencapai kecemerlangan yang diinginkan. Oleh itu PKG boleh dikatakan sebagai pusat logistik bagi hal-hal yang bersangkutan dengan pengajaran dan pembelajaran

PKG merupakan salah satu saluran penting bagi pengaliran teknologi pendidikan bagi maksud meningkatkan lagi sistem pendidikan kita. Karl Marx (1987, m.s. 10) pernah berkata bahwa *'The task is not simply to understand an educational situation but to change it'*. Oleh itu pengetahuan bukanlah hasil terakhir pendidikan tetapi merupakan salurannya. Dengan ini peranan guru menjadikan PKG sesuatu yang benar-benar berfungsi adalah penting.

Literasi bermaksud mempunyai pengetahuan dan kecekapan. Media pula adalah bahan atau alat yang digunakan dalam menyampaikan mesej dan berkomunikasi. Ia bolehlah ditakrifkan sebagai pengetahuan dan kecekapan untuk menggunakan alat dan bahan bagi meningkatkan keberkesanan berkomunikasi.

Penyebaran literasi media pula merupakan salah satu peranan penting PKG. Guru-guru juga perlu mempunyai sikap positif, kreatif dan arah sendiri. Semua ini merupakan cabaran kepada PKG dalam menjalankan peranannya sebagai agen perubahan dan peningkatan profesionalisme keguruan.

2.9 Kursus Dalam Perkhidmatan

Kursus Dalam Perkhidmatan dianggap sebagai aspek utama dalam memperbaiki mutu pendidikan di sekolah. (Sparks & Loucks-Horsley, 1990 dalam Veenman, Van Tulder dan Voeten, 1994, m.s. 303).

Kursus dalam perkhidmatan ini merangkumi tiga peranan iaitu:

- i) untuk merangsangkan perkembangan profesionalisme perguruan,
- ii) untuk memperbaiki sistem sekolah serta proses pengajaran dan pembelajaran di sekolah, dan
- iii) untuk mengimplementasi inovasi di sekolah-sekolah.

Walaupun Kursus Dalam Perkhidmatan dikenalpasti sebagai penting untuk memperbaiki kualiti pengajaran dan pembelajaran serta mengintegrasikan inovasi dalam pendidikan, banyak ruang tentang kursus dalam perkhidmatan masih belum diterokai atau diselidiki.

Pentadbir sekolah harus sedar bahawa bukan semua guru dalam sekolah benar-benar tertarik menggunakan teknologi dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Oleh itu guru-guru seperti ini tidak boleh dipaksa untuk berinovasi. Mereka hanya boleh dimotivasi melalui perbincangan. Dalam satu penyelidikan di Barat didapati bahawa keyakinan guru lebih tinggi dalam proses pengajaran dan pembelajaran sekiranya mereka menghadiri kursus dalam Perkhidmatan (Moore and Esselman, 1992).

Menurut teori Bandura (1977), terdapat tiga sumber pengetahuan tentang keyakinan kebolehan guru yang terlibat dalam program perkembangan profesionalisme. Yang pertama ialah tentang prestasi guru yang sebenar berbanding dengan prestasi yang diinginkan.. Sekiranya kursus dalam perkhidmatan mewajibkan guru mempraktikkan kemahiran serta mengamalkan pengalaman yang diperolehi dari kursus tersebut dengan berjaya di sekolah, keyakinan seseorang guru akan bertambah.

Kedua, keyakinan kebolehan guru ini dipengaruhi oleh pengetahuan tentang pengalaman guru-guru lain. Sekiranya kursus dalam perkhidmatan menyediakan forum di mana pengalaman ini boleh dibincangkan bersama, secara umum keyakinan kebolehan guru-guru akan bertambah.

Ketiga pula adalah keadaan di mana guru-guru yang mempunyai pengalaman dalam inovasi mempengaruhi golongan guru baru tentang kemahiran yang diperlukan dalam proses pengajaran dan pembelajaran di mana mereka telah menunjukkan prestasi yang baik atau cemerlang. Maka keyakinan kebolehan guru-guru yang baru ini boleh dibaiki. Kursus dalaman ini boleh menyediakan keperluan-keperluan tertentu guru misalannya rancangan pelajaran, kemahiran yang diperlukan serta teknik dan teknologi pendidikan yang digunakan. Menurut Bandura (1977, m.s. 69) lagi,

"....inservice create a social network to support implementation, thereby removing some of the constraints that might limit the success of classroom applications."

Secara keseluruhan PKG merupakan salah satu saluran yang pada asalnya mempunyai matlamat untuk menyediakan kursus-kursus dalam perkhidmatan dalam membantu guru-guru memperbaiki prestasi profesionalisme mereka.

2.10 Laporan-laporan Kajian Mengenai PKG di Negara Barat

Menurut Hering dan rakan-rakan (1983), beberapa kajian yang dijalankan di pusat-pusat guru di Amerika menunjukkan bahawa hampir semua pusat ini telah menjalankan taksiran keperluan bagi setiap seorang guru. Ini dijalankan dengan menggunakan beberapa teknik. Teknik yang paling kerap digunakan adalah dengan

menilai apa yang guru-guru nyatakan lakukan semasa menghadiri aktiviti anjuran Pusat Kegiatan Guru.

Hasil kajian di “Chicago Teachers' Center” dan “Philadelphia Teacher-Parent Center” di New York menunjukkan contoh-contoh bagaimana penyelaras dan kakitangan yang mahir boleh melakukan taksiran keperluan secara tidak rasmi (“informal”). Walau bagaimana pun banyak pusat kegiatan guru menjalankan kajian secara rasmi dan sistematik seperti menggunakan soal selidik dan juga senarai semak yang dianalisis melalui komputer.

Pusat Guru Ferguson di Missouri menjalankan taksiran keperluan pengguna yang dirancang dengan teliti dan rasmi pada tahun 1983. Ia dijalankan setiap tahun supaya aktiviti-aktiviti yang lebih sesuai dapat dirancang di masa hadapan dan pada masa yang sama untuk mengenalpasti masalah dan menyelesaikannya. Kajian ini juga meneliti hasil temu bual bukan formal dan membezakannya dengan hasil yang diperolehi dari senarai semak komputer. Pengkaji telah memfokus tentang bagaimana penglibatan guru dalam aktiviti pusat guru telah dikaitkan dengan keperluan yang dinyatakan oleh mereka melalui dua prosedur taksiran keperluan yang berbeza. Pengkaji melaporkan bahawa temu bual tidak rasmi memberikan maklumat yang konkrit dan terperinci dari setiap individu yang sukar untuk dikategorikan sebagai hasil umum (“generalize”) kerana aktiviti-aktiviti di Pusat Guru itu dijalankan secara berkumpulan.

Senarai semak pula telah menyediakan maklumat yang lebih sesuai tentang jenis aktiviti kumpulan yang menjadi pilihan guru-guru. Kajian Ferguson (Hering dan rakan-rakan, 1983) ini juga menyarankan kepentingan usaha dalam menjayakan setiap jenis taksiran keperluan pengguna. Sebagai contoh, setiap kajian mestilah meneliti kajian-kajian lepas, latar belakang teori, data dari temu bual dengan guru dan latar belakang pelajar yang boleh dikaitkan dengan survey secara formal.

Satu lagi kajian yang telah dijalankan di School Resource Network, California pada tahun 1983 (Hering dan rakan-rakan, 1983) telah mendapati bahawa aktiviti-aktiviti Pusat Guru didefinisi dalam cara-cara yang berbeza oleh guru-guru secara individu. Sesetengah guru menerimanya sebagai satu cara mengatasi masalah di sekolah. Bagi yang lain pula aktiviti-aktiviti PKG merupakan satu cara untuk membantu guru khususnya dalam memenuhi keperluan individu. Pengkaji mendapati bahawa adalah penting untuk melihat keperluan pengguna dari sudut individu dan juga kumpulan.

Menurut kajian yang dijalankan oleh Lawrence (1974), didapati bahawa penglibatan secara aktif guru-guru dalam pelbagai aktiviti profesional merupakan inisiatif kepada kejayaan Pusat Guru. Kajian yang dijalankan oleh Mertens dan Yarger (1981) mendapati bahawa sokongan pengguna Pusat Guru di mana pengguna menarik minat rakan sekerja mereka untuk mengambil bahagian dalam aktiviti-aktiviti pusat ini adalah penting. Guru-guru merupakan saluran atau nadi utama dalam

mempromosi penggunaan Pusat Guru selain dari penyelaras. Hasil kajian Kahn (1991) untuk Pertubuhan Commonwealth mendapati bahawa setiap Pusat Guru mesti mempunyai cara mengenalpasti atau menaksir keperluan guru. Ini boleh dijalankan melalui beberapa cara. Salah satu cara ialah melalui soal selidik untuk setiap guru secara individu di mana soalan-soalan terbuka dan juga berstruktur mengenai aktiviti PKG ditanya.

Cara kedua ialah menerusi peranan wakil Pusat Guru dari setiap sekolah yang boleh mengadakan perbincangan terbuka dengan rakan-rakan. Cara terakhir pula adalah dengan menyediakan peti cadangan di mana cara ini memberi peluang kepada pengguna Pusat Guru untuk memberi cadangan mereka pada bila-bila masa. Menurut Mertens dan Yarger (1991) lagi, kakitangan Pusat Guru mestilah bersedia membantu guru-guru apabila mereka memerlukan bantuan. Mereka mestilah bertindak terhadap masalah yang dihadapi dan cara-cara mengatasi yang akan dihargai oleh guru-guru. Satu lagi kajian yang dijalankan di Amerika dengan bantuan kewangan kerajaan mendapati bahawa interaksi dengan guru-guru adalah penting dalam menentukan kejayaan aktiviti Pusat Guru. Mertens dan Yarger (1991, m.s. 15) juga melaporkan:

"Teacher centers may be most clearly distinguished from other approaches to inservice education by the priority that is placed on addressing the needs of individual teachers"

Secara keseluruhan, sememangnya kombinasi beberapa faktor seperti perhatian individu dan penyediaan program atau aktiviti berkualiti, mengenalpasti kepentingan serta tugas guru-guru yang kreatif dan berbeza untuk memenuhi minat dan keperluan mereka serta kerjasama dengan pengguna Pusat Guru dalam mempromosi atau menggalakkan penggunaan Pusat Guru akan menentukan kejayaan dan perkembangan Pusat Guru.

2.11 Pengkaedahan Kajian

Beberapa kaedah yang digunakan dalam kajian ini adalah seperti kaedah soal selidik, kaedah temu bual, kaedah pemerhatian dan juga kaedah penyertaan pemerhatian (“participant observation”). Penggunaan beberapa kaedah yang berlainan ini bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang lebih jitu dan mempunyai kesahihan yang tinggi. Kaedah ini digelar kaedah “triangulation”. Setiap satu kaedah yang digunakan mempunyai kelebihan serta kelemahan masing-masing.

Kajian melalui soal selidik atau “survey” boleh membantu dalam memperolehi maklumat yang banyak dari jumlah responden yang besar. Menurut Kerlinger (1986, m.s. 477),

“Survey research studies large and small populations by selecting and studying samples chosen from populations to discover the relative incidence, distribution and interrelations of sociological and psychological variables.”

Kajian melalui soal selidik ini juga didapati lebih berekonomi dan lebih tepat hasilnya jika dibandingkan dengan kajian-kajian lain kerana pegawai serta kemudahan pendidikan yang sedia ada boleh digunakan.

Walaupun bagaimanapun terdapat juga beberapa kelemahan dalam kajian melalui soal selidik ini. Salah satu daripadanya adalah kajian secara mendalam (“in-depth”) tidak dapat dijalankan. Kajian soal selidik secara besar-besaran juga akan mengambil masa yang lama serta pelaburan tenaga yang besar, tetapi kajian “survey” secara kecil-kecilan boleh menghindari semua masalah ini. Kajian melalui soal selidik ini didapati merupakan cara yang masih menjadi pilihan utama dan digunakan secara meluas dalam semua bidang.

“Market researchers employ surveys to evaluate product acceptance and use. Among the scientific disciplines, researches in economics, anthropology, psychology and public health make frequent use of surveys to collect information relevant to interest and problems in their fields.” (Borg dan Gall, 1989, m.s. 416).

Temu bual pula merupakan sesuatu yang memang pernah kita lakukan. Temu bual adalah salah satu cara pengumpulan data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen (1982, m.s. 135) temu bual boleh dikatakan sebagai:

“....a purposeful conversation usually between two people (but sometimes involving more) that is directed by one in order to get information.”

Temu bual akan dapat menjalinkan perhubungan yang lebih mesra di antara pengkaji dan responden. Pengkaji akan dapat menjadikan responden lebih selesa dan boleh memberikan keyakinan kepada responden bahawa maklumat yang akan

diberikan akan dianggap sulit. Menurut Borg dan Gall (1989) pula, penemu bual tidak harus bercakap lebih daripada responden. Untuk mendapatkan maklumat yang lebih banyak, responden yang lebih banyak bercakap, iaitu responden yang harus menguasai perbualan tersebut. Cara temu bual adalah cara mendapatkan maklumat secara deskriptif tentang pandangan responden tentang sesuatu secara langsung.

“Good interviews are ones in which the subjects are at ease and talk freely about their points of view. Good interviews produce rich data filled with words that reveal the respondent’s perspectives.” (Bogdan dan Biklen, 1982, m.s. 136).

Menurut Ely, et al (1991) pula, kajian berdasarkan temu bual boleh dijalankan secara rasmi atau tidak rasmi (“formal and informal”) dengan bentuk soalan yang berstruktur atau tidak berstruktur (“open-ended”). Kelebihan soalan-soalan tidak berstruktur adalah dapat memperolehi informasi penting yang tidak mungkin diperolehi melalui soalan berstruktur.

“Open-ended questioning can unearth valuable information that tight questions do not allow.” (Ely, 1984, m.s. 66).

Kaedah-kaedah penyelidikan seterusnya pula adalah kaedah pemerhatian dan kaedah penyertaan pemerhatian (“participant observation”). Setakat mana seseorang pengkaji harus menyertai satu-satu aktiviti dalam kajian adalah berdasarkan keperluannya. Pengkaji sama ada boleh menjadi pemerhati sahaja atau pun mengambil bahagian dalam setiap aktiviti seperti mana yang dilakukan oleh responden lain (Bogdan dan Biklen, 1982).

Menurut Kerlinger (1986) setiap individu memerhati perbuatan orang lain. Kita melihat dan mendengar orang lain bercakap. Kita juga membuat andaian mengenai maksud perbuatan dan tingkah laku orang lain. Andaian atau “inference” ini tidak semestinya menepati maksud yang sebenarnya.

“ The basic weakness of the observer is that he can make quite incorrect inferences from observations.” (Kerlinger, 1986, m.s. 487).

Borg and Gall (1989) pula menyatakan bahawa kelebihan menjalankan kajian secara pemerhatian ini adalah pengkaji tidak terlibat secara emosi dalam aktiviti yang dikaji dan ini bermakna pengkaji tidak akan rasa tertekan jika dibandingkan dengan kaedah penyertaan pemerhatian (“participant observation”). Penyertaan pemerhatian pula dianggap sebagai asas kajian kualitatif. Pengkaji perlu memerhati dan masa yang sama terlibat sama dalam aktiviti yang disertai oleh responden. Dengan menggunakan semua kaedah yang dibincangkan tadi, hasil kajian yang lebih sempurna dan jitu dapat dihasilkan.

“ Participant observation is usually considered the basic method of qualitative research. However, most researchers advocate data collection by more than one method, which as we said earlier is called triangulation. The use of triangulation helps to demonstrate validity and open up new perspectives about the topic under investigations.” (Borg dan Gall, 1989, m.s. 397).